



Beleidsplan
Bibliotheek aan den IJssel 2013-2015

**Dynamisch en flexibel:
Kwaliteit met realiteit**

Samenvatting	3
INK managementmodel	5
1. Inleiding	6
2. Realiteit	7
3. Kwaliteit	8
4. Maatschappelijke legitimatie: Missie, visie en kernwaarden	9
5. Strategische speerpunten	12
5.1 Fysieke en digitale herkenbaarheid bereikbaarheid	12
5.2 Leesbevordering en mediawijsheid	14
5.2.1 Leesbevordering	14
5.2.2 Mediawijsheid	15
5.3 Ondernemende netwerkpartner	15
5.4 Intensieve samenwerking in de regio	16
6. Van visie naar actie	16
6.1 De burger participeert in de dynamische bibliotheek	16
6.2 Focus richten op bijzondere doelgroepen	17
7. In een notendop	19

Samenvatting

Bibliotheek aan den IJssel richt zich op de persoonlijke ontwikkeling van mensen en de verbetering van hun kansen in de maatschappij. Het gaat om emancipatie: het stimuleren van zelfstandigheid, gelijkwaardigheid en participatie, zodat burgers volwaardig aan de samenleving deel kunnen nemen.

Bibliotheek aan den IJssel staat voor het bevorderen van lezen basisvoorwaarde voor de persoonlijke ontwikkeling. Zij is ook een wegwijzer in de informatiewereld en staat open voor alle inwoners van Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel. Lezen, leren en informeren zijn de belangrijkste functies voor nu en de toekomst.

Enkele opvallende, ingezette trends vanaf 2010:

- Teruglopend bereik en gebruik
- Vergrijzing en verkleuring
- Recessie
- Blijvende druk op tijd
- Kenniseconomie
- Groei van productie en beschikbaarheid van informatie
- Belang van lezen en literatuur
- Bezuinigingen op cultuur
- Belang van ontmoeting en debat
- Toename luisterboeken en e-books
- Toename tweedeling van de samenleving ¹

Op basis van de missie en visie, relevante ontwikkelingen, klantinformatie en haar kernfuncties kent Bibliotheek aan den IJssel voor de periode 2013-2015 vier strategische speerpunten:

1. Fysieke en digitale herkenbaarheid en bereikbaarheid
2. Leesbevordering en mediawijsheid²
3. Ondernemende netwerkpartner
4. Intensieve samenwerking in en met de regio



Bibliotheek aan den IJssel ontwikkelt zich tot een bibliotheek met een flexibel dienstverleningsconcept met ruime (digitale) openingstijden, technologisch up-to-date en bereikbaar voor een breed publiek. De bibliotheek wil een openbare en laagdrempelige basisvoorziening zijn voor de kernfuncties leesbevordering (lezen), educatie (leren) en informatie (informeren) en een plaats zijn voor kennisuitwisseling en cultuurbeleving. De gebruiker

¹ Wel of beperkte basisvaardigheden: lezen, rekenen, mediawijs

² Informatievaardigheden

(participatie) speelt een rol bij de ontwikkeling en uitvoering van de bibliotheekfunctie.

Doelen:

1. Een toekomst bestendige bibliotheek:
 - Opslag, distributie en logistiek efficiënter en goedkoper;
 - Intensivering van de dienstverlening aan het onderwijs en kwetsbare groepen;
 - In een gebouw, digitaal, thuis en in het regionale, provinciale en landelijke netwerk.
2. Alle inwoners van Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel hebben toegang tot een (nieuwe vorm van) bibliotheek, fysiek en/ of digitaal:
 - Een inspiratieruimte in Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel; met inzet van digitale technieken en vakmanschap, waar inwoners een plek in de stad hebben om media en informatie te halen, te delen en te participeren;
 - Nadruk op levering van materialen via een nieuw vervoerssysteem;
 - Servicepunten dicht bij de gebruikers;
 - Een website die de verschillende serviceconcepten ondersteund.
3. De huidige, ook digitale, ontwikkelingen vragen een andere kijk op de invulling van het bibliotheekwerk:
 - Het nieuwe concept voorziet in daling van de kosten om de bibliotheek*functie* in stand te houden;
 - Het nieuwe concept voorziet ook in het in stand houden van de kernfuncties: lezen, leren en informeren.
4. Intensieve samenwerking met bibliotheken in de regio.

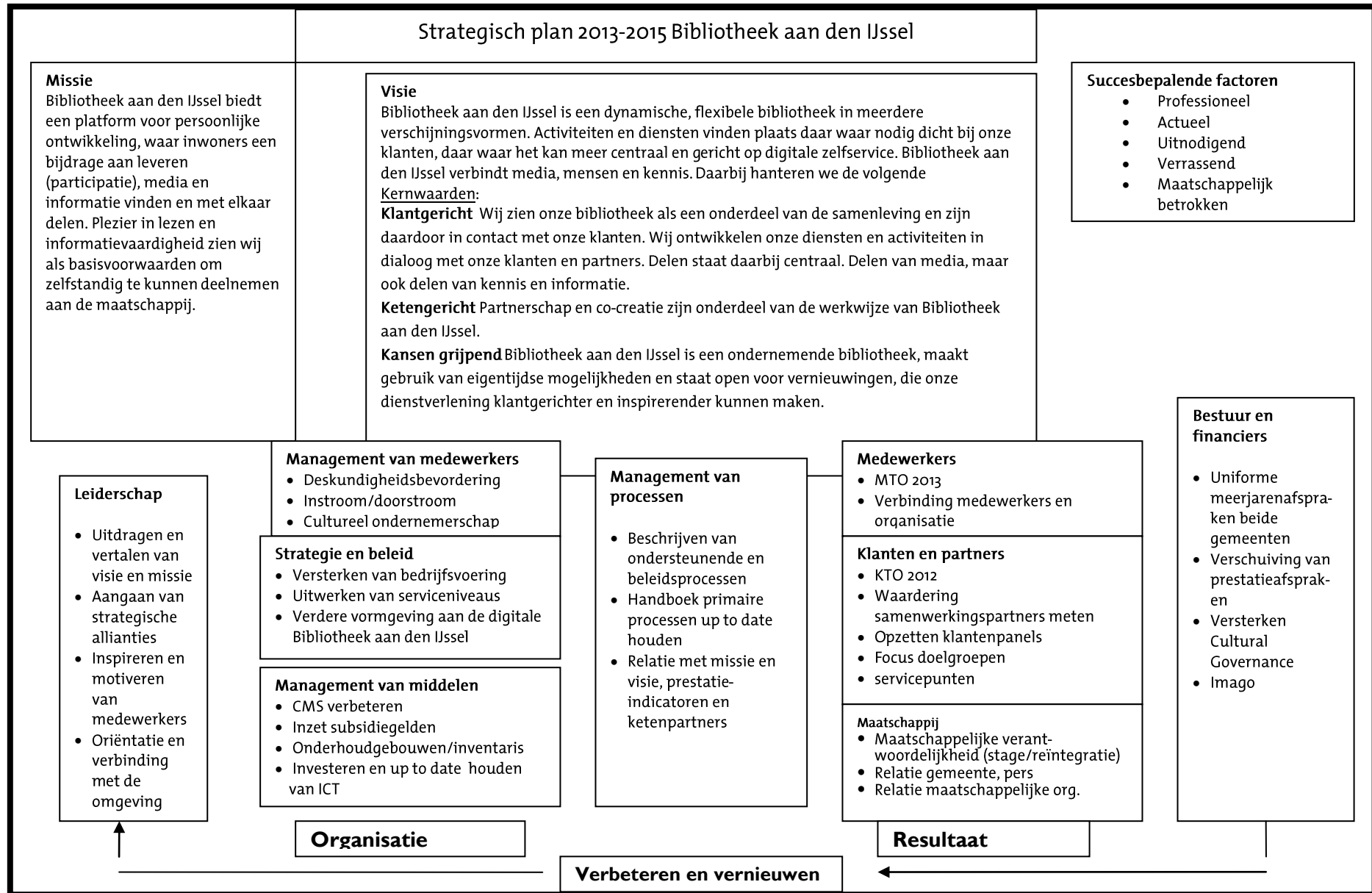
Hiermee wordt de beleidsvisie voor 2015:

Inwoners van Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel kennen en gebruiken Bibliotheek aan den IJssel als plek om media te lenen, kennis te delen en te participeren in de ontwikkeling en uitvoering van de bibliotheek. De bibliotheek is partner in de taal- en leesvaardigheid in de maatschappelijke infrastructuur van beide gemeenten en werkt intensief samen met bibliotheken in de regio.

De taakstelling van beide gemeenten drukken een grote stempel op de haalbaarheid van dit beleidsplan. Toch is ambitie belangrijk, ook in een tijd van bezuinigen.

Irmgard Reijntjes MBA
Directeur-bestuurder Bibliotheek aan den IJssel

INK managementmodel



1. Inleiding

Bibliotheek aan den IJssel is een dienstverlenende organisatie, gericht op de persoonlijke ontwikkeling van de burgers in Capelle- en Krimpen aan den IJssel. De kernfuncties lezen, leren en informeren zijn daarbij leidend. Vakinhoudelijk goed opgeleide medewerkers met hun kennis en kunde hebben de competenties om dit waar te maken. Zij beschikken over onderscheidingsvermogen en hebben de kennis, de aandacht en de ervaring om informatie en media te selecteren, te duiden en zinvolle verbanden te leggen. De bronnen, de collecties waarover de gezamenlijke bibliotheken in Nederland beschikken, dienen daarbij als basis.

Dit vraagt wel om wezenlijk andere werkprocessen, waarbij content,³ partners én gebruikers worden ingezet om nieuwe waarden rondom die collecties te creëren. Kennis is niet langer voorbehouden aan experts. Op internet kan iedereen zich manifesteren als informatieproducent, schrijver, deskundige, muzikant of filmmaker. Er is onbeperkte interactie mogelijk, waardoor mensen gewend zijn te kunnen reageren, iets toe te kunnen voegen. Het zijn coproducten van informatie en cultuur geworden.

Enkele opvallende, ingezette trends vanaf 2010:

- Teruglopend bereik en gebruik
- Vergrijzing en verkleuring
- Recessie
- Blijvende druk op tijd
- Kenniseconomie
- Groei van productie en beschikbaarheid van informatie
- Belang van lezen en literatuur
- Bezuinigingen op cultuur
- Belang van ontmoeting en debat.
- Toename luisterboeken en e-books
- Toename tweedeling van de samenleving ⁴

De collectie van Bibliotheek aan den IJssel bestaat niet alleen uit fysieke en digitale bronnen, maar ook uit mensen. Mensen in de samenleving die over kennis beschikken die zij willen delen met anderen, mensen die samen iets waardevols toe willen voegen aan de bronnen van Bibliotheek aan den IJssel, de bibliotheken in Nederland en haar samenwerkingspartners.

Bibliotheek aan den IJssel brengt mensen in contact met informatie, kennis en cultuur maar ook met elkaar. Meerwaarde creëren, samen met partners (ook in de regio) en gebruikers, staat de komende jaren centraal. De steeds intensievere samenwerking tussen scholen en bibliotheken is hier een duidelijk voorbeeld van.

³ Content is de inhoudelijke bijdrage van een webpagina. De inhoud kan bestaan uit teksten en/of beelden.

⁴ Wel of beperkte basisvaardigheden: lezen, rekenen, mediawijs

De fysieke en de digitale Bibliotheek aan den IJssel werken in nauwe verwevenheid samen om de beste totaaloplossing aan gebruikers te bieden. Beide richten zich op het leveren van een waardevolle bijdrage aan de persoonlijke ontwikkeling van mensen. Een belangrijk kenmerk van digitale informatie is dat het niet plaatsgebonden is, maar op talloze manieren en in talloze samenstellingen aan gebruikers kan worden getoond.



2. Realiteit

Bibliotheek aan den IJssel heeft een (aanzienlijke) taakstelling van de gemeente Capelle aan den IJssel (25%, in totaal in 3 jaar 30%) en Krimpen aan den IJssel (1,25%) uit te voeren in 2013. In 2014 komt hier een taakstelling van € 100.000,- voor de gemeente Krimpen aan den IJssel bij (12%, in totaal in 5 jaar 17%). De prestaties die beide gemeenten stellen aan bibliotheekwerk komen onder druk te staan. Dit beleidsplan geeft richting aan de wijze waarop deze taakstelling ingevuld kan worden. Bedrijfsprocessen en medewerkers zullen anders worden ingezet en worden zo op elkaar afgestemd dat de inwoners van de gemeente Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel een openbare bibliotheekvoorziening hebben die toekomstbestendig is tegen lagere lasten. Inzet hierbij is het vernieuwen van het dienstverleningsconcept: Activiteiten en diensten vinden plaats daar waar nodig, dicht bij onze klanten, daar waar het kan meer centraal en gericht op digitale zelfservice en digitale bereikbaarheid en het inrichten van servicepunten. Hierbij zullen keuzes gemaakt worden voor bepaalde doelgroepen.

Bibliotheek aan den IJssel wil haar functies op het gebied van lezen, leren, en informeren versterken vanuit een maatschappelijke ketenstructuur. Veel kennis is te specialistisch en daarmee te duur geworden om die zelf in huis te hebben. Het is in toenemende mate noodzakelijk om als netwerkpartner kennis te delen en te verbinden met andere (regio)partners. De infrastructuur en de professionals zijn er. Bibliotheek aan den IJssel is partner in (informatie)dienstverlening geworden. De dienstverlening zal steeds meer maatwerk worden. Dit vereist een vernieuwende houding van klantgerichtheid.

Investeren in de medewerker is een noodzakelijk onderdeel van het ontwikkelproces.

Om tegemoet te komen aan deze nieuwe vormen van 'informatieconsumptie' moet de digitale Bibliotheek aan den IJssel content gevarieerd aan kunnen bieden. Op het juiste moment, op de juiste plaats en via het juiste medium. De digitale Bibliotheek aan den IJssel moet altijd bij je zijn, altijd benaderbaar zijn, waar je ook bent: in je woonomgeving, op school, op je werk, onderweg in de trein etc.

Op lokaal niveau zullen medewerkers van de bibliotheek zich een andere houding en andere werkprocessen eigen moeten maken. Er is een omslag nodig van het passief aanbieden van bronnen naar een meer actieve rol, waarin de focus ligt op kennis van media, inhoud(content), op het creëren van meerwaarde, op het aanbieden van context, zoals:

- advies en begeleiding
- een leeromgeving
- aggregatie⁵ en semantische verrijking
- content curation⁶ en co-creatie

en op het ontwikkelen van onderscheidende kennis en kwaliteit.

Dat vraagt om betrokken collega's met gedegen inhoudelijke kennis; flexibele, open en creatieve geesten die innovatief ondernemen, die de interactie met de klant zoeken en die in staat zijn (potentiële) samenwerkingspartners te enthousiasmeren. Ook maatschappelijk bewustzijn is noodzakelijk; weten wat er speelt in de (lokale) samenleving, weten wat mensen raakt en welke vragen hen bezighouden.

Om te weten wat 'de nieuwsgierige mens' drijft, zijn er uiterst nieuwsgierige bibliothecarissen nodig.

3. Kwaliteit

Bibliotheek aan den IJssel ontwikkelt zich tot een flexibel dienstverleningsconcept met klantgerichte en ruime (digitale) openingstijden, technologisch up-to-date en bereikbaar voor een breed publiek. De bibliotheek wil een openbare en laagdrempelige basisvoorziening zijn voor de kernfuncties leesbevordering (lezen), educatie (leren) en informatie (informeren) en een plaats zijn voor kennisuitwisseling en cultuurbeleving. De gebruiker (participatie) speelt een rol bij de ontwikkeling en uitvoering van de bibliotheekfunctie.

Doelen:

1. Een toekomst bestendige bibliotheek:
 - Opslag, distributie en logistiek efficiënter en goedkoper;

⁵ het samenvoegen van delen om één geheel te vormen

⁶ Een content curator is iemand die doorlopend relevante informatie over bepaalde onderwerpen vindt, beoordeelt, verrijkt en deelt met zijn omgeving.

- Intensivering van de dienstverlening aan het onderwijs en kwetsbare groepen;
 - In een gebouw, digitaal, thuis en in het regionale, provinciale en landelijke netwerk.
2. Alle inwoners van Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel hebben toegang tot een (nieuwe vorm van) bibliotheek, fysiek en/ of digitaal:
 - Een inspiratieruimte in Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel; met inzet van digitale technieken en vakmanschap, waar inwoners een plek in de stad hebben om media en informatie te halen, te delen en te participeren;
 - Nadruk op levering van materialen via een nieuw vervoerssysteem;
 - Servicepunten dicht bij de gebruikers;
 - Een website die de verschillende serviceconcepten ondersteunt.
 3. De huidige, ook digitale, ontwikkelingen vragen een andere kijk op de invulling van het bibliotheekwerk:
 - Het nieuwe concept voorziet in daling van de kosten om de bibliotheek*functie* in stand te houden;
 - Het nieuwe concept voorziet ook in het in stand houden van de kernfuncties: lezen, leren en informeren.
 4. Intensieve samenwerking met bibliotheken in de regio.

Hiermee is de ambitie voor 2015:

Inwoners van Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel kennen en gebruiken Bibliotheek aan den IJssel als plek om media te lenen, kennis te delen en zij participeren in de ontwikkeling en uitvoering van de bibliotheek. De bibliotheek is partner in de taal- en leesvaardigheid in de maatschappelijke infrastructuur van beide gemeenten en werkt intensief samen met bibliotheken in de regio.

4. Maatschappelijke legitimatie: missie, visie en kernwaarden

In de huidige digitale wereld wordt met regelmaat de vraag gesteld: "zijn bibliotheken nog nodig?" Niet voor niets staan de positie en functie van het openbaar bibliotheekwerk hoog op de politieke agenda van de verschillende overheden. Het resultaat tot nu toe is dat de drie verschillende overheden eind 2009 een Bibliotheekcharter hebben opgesteld waarin de verantwoordelijkheden van de overheid, de provincie en de gemeenten werden afgestemd.

Geconstateerd werd dat de openbare bibliotheek een belangrijke basisvoorziening is. In dit Bibliotheekcharter ligt ook het antwoord op de hierboven genoemde en veelgestelde vraag:

‘De openbare bibliotheek is de plaatselijke toegangspoort tot kennis en schept een essentiële voorwaarde voor levenslang leren, onafhankelijke besluitvorming, de culturele ontwikkeling van individuen en maatschappelijke groeperingen.’

Bibliotheek aan den IJssel werkt vanuit dit gedachtengoed.

Missie

Bibliotheek aan den IJssel biedt een platform voor persoonlijke ontwikkeling, waar inwoners een bijdrage aan leveren (participatie), media en informatie vinden en met elkaar delen. Plezier in lezen en informatievaardigheid zien wij als basisvoorwaarden om zelfstandig te kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Visie:

Bibliotheek aan den IJssel is een dynamische, flexibele bibliotheek in meerdere verschijningsvormen. Activiteiten en diensten vinden plaats daar waar nodig dicht bij onze klanten, daar waar het kan meer centraal en gericht op digitale zelfservice. De bibliotheek verbindt media, mensen en kennis.

Kernwaarden

Klantgericht

Bibliotheek aan den IJssel is een onderdeel van de samenleving en is daardoor in contact met haar klanten. Wij ontwikkelen onze diensten en activiteiten in dialoog met onze klanten en partners. Delen staat daarbij centraal. Delen van media, maar ook delen van kennis en informatie.

Ketengericht

Partnerschap en co-creatie zijn onderdeel van de werkwijze van Bibliotheek aan den IJssel.

Kansen grijpend

Bibliotheek aan den IJssel is een ondernemende bibliotheek, maakt gebruik van eigentijdse mogelijkheden en staat open voor vernieuwingen, die onze dienstverlening klantgerichter en inspirerender kunnen maken.

Om deze missie en visie waar te kunnen maken, zijn de volgende succesbepalende factoren van belang. Deze factoren zijn gekoppeld aan de kernwaarden:

- Professioneel (klantgericht)

De bibliotheek heeft deskundig en klantvriendelijk personeel en een collectie die aansluit bij de wensen en behoeften van de inwoners van de twee gemeenten.

- Actueel (kansen grijpend)

De bibliotheek is vooruitstrevend en vernieuwend. De technologische ontwikkelingen volgt zij op de voet. De bibliotheek is in de branche volgend bij innovatieve ontwikkelingen.

- Uitnodigend (klantgericht)

Het is goed toeven in de bibliotheek, mensen voelen zich op hun gemak en gaan graag naar de bibliotheek voor ontspanning, ontwikkeling en om met elkaar te delen en participeren.

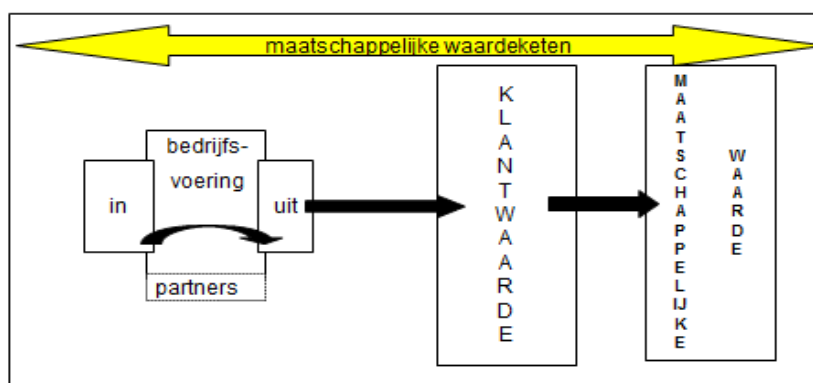
- Verrassend (kansen grijpend)

De bibliotheek geeft toegang tot en verdieping aan kennis en informatie en heeft een interessant aanbod activiteiten op de terreinen van de drie belangrijkste kernfuncties.

- Maatschappelijke betrokkenheid (ketengericht)

De Bibliotheek is geen eiland, zij staat midden in de samenleving en heeft een maatschappelijke opdracht, in het bijzonder voor mensen met een (taal)achterstand. Waar mogelijk werkt zij samen met andere organisaties om die opdracht zo goed mogelijk vorm te geven.

Oplossingen: gericht op klantwaarde en maatschappelijke waarde



Sterkte/zwakteanalyse

STERK	ZWAK
<ul style="list-style-type: none"> - Bekend, laagdrempelig, het gebouw - De bibliotheek als functie - Sterke positie (online)informatie en advies - Intensief gebruik onder basisscholieren - Goede contacten met PO, Voorschoolse educatie en VO - Combinatiefuncties - BredeSchoolNetwerk - Sterke positie lezen en literatuur 	<ul style="list-style-type: none"> - Teruglopend bereik, afhaken oudere jeugd, - Beperkte, fysieke, openingstijden, - Spreiding en bereikbaarheid - Beperkt multimediaal: nog te schriftgericht, - Positie nieuwe media/internet, beperkt gebruik digitale aanbod -Beperkt gebruik door het voortgezet onderwijs - Nieuwe titels vertraagd beschikbaar

<ul style="list-style-type: none"> - Goede netwerkpartner - Goede relatie met de gemeentes - Gevarieerd aanbod van literatuur 	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing en communicatie - Ontbreken goed CRM systeem - Financiële positie - Aanpassing van de competenties van de medewerkers
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe beleidsterreinen van de (lokale) overheid - Ontwikkeling van nieuwe diensten in de branche - Cultuurbeleid gemeente - Samenwerking met maatschappelijke en culturele partners - Marketing en communicatie - Ontwikkeling online dienstverlening - Regionale en provinciale samenwerking - Aansluiten bij landelijk programma: De Bibliotheek <i>op School</i> - Digitale ontwikkelingen - Servicepunten 	<ul style="list-style-type: none"> - Individualisering - Concurrentie op digitale diensten - Afnemend leesgedrag - Verhoogde zelfredzaamheid van burgers - Consument koopt boeken - e-books - Enorme bezuinigingen één gemeente

5. Strategische speerpunten

Op basis van de missie en visie, relevante ontwikkelingen, kennis van de klant en haar kernfuncties kent Bibliotheek aan den IJssel voor de periode 2013-2015 vier strategische speerpunten:

1. Fysieke en digitale herkenbaarheid en bereikbaarheid
2. Leesbevordering en mediawijsheid⁷
3. Ondernemende netwerkpartner
4. Intensieve samenwerking in en met de regio



5.1 Fysieke en digitale herkenbaarheid en bereikbaarheid

Bibliotheek aan den IJssel wil de gebouw gebonden openingstijden klantgericht invullen, waar mogelijk verruimen en meerdere servicepunten in stand houden. De medewerkers in de directe dienstverlening kunnen worden ingezet voor intensiveren van een kwalitatief klantcontact, hiermee kan de bibliotheek beter inspelen op de wensen en behoefte van de klanten. In de vestiging Capelle Centrum start de bibliotheek een pilot 'de zelfbedieningsbibliotheek'. Tijdens de openingsuren van de leeszaal zal de bibliotheek dan ook geopend zijn voor lenen

⁷ Informatievaardigheden

en inleveren via zelfbediening, maar zonder medewerkers voor inlichtingendienstverlening. Naast de openingsuren in de fysieke bibliotheek is Bibliotheek aan den IJssel 24 uur per dag digitaal open via de website. De bibliotheek wil niet alleen aanbieden wat zij daadwerkelijk in huis heeft, maar ook verwijzen naar digitale content, collectie van anderen op en via het web. Hierbij maakt de bibliotheek gebruik van content die landelijk ingezet en onderhouden gaat worden.

Het jaar 2012 wordt het jaar van de aansluiting van bibliotheken op de door Stichting Bibliotheek.nl (BNL) ontwikkelde digitale infrastructuur.

Bibliotheek aan den IJssel zal hiermee toegang hebben tot:

- Website-infrastructuur (WLWI)⁸
- Nationale Bibliotheekcatalogus (NBC)
- Datawarehouse (DWH)⁹

Daarnaast wil de bibliotheek onderzoeken of het mogelijk is specifieke bronnen van digitale content aan te bieden voor specifieke doelgroepen. De digitale bibliotheek moet de komende jaren zichtbaarder en actiever worden. Het gebruik zal hierdoor groeien en de bibliotheek blijft herkenbaar aanwezig in de samenleving.

Uitdaging is dichterbij de gebruikers te komen en gebruikers dichterbij de bibliotheek te laten komen: door transparant te zijn en toegevoegde waarde te bieden vanuit oprechte interesse in hun wensen en behoeften. De bibliotheek van de toekomst brengt mensen in contact met informatie, kennis en cultuur en ook met elkaar. Meerwaarde creëren, samen met (regio)partners en gebruikers, staat de komende jaren centraal.

⁸ : Dit is de omgeving waarmee de bibliotheek haar website kan maken en beheren.

⁹ De definitie van de basisset van data is vastgesteld in overleg met VOB en SIOB en bevat data over leners en uitleningen.



Een visie op de toekomst van de digitale Bibliotheek is in feite een visie op de toekomst van de fysieke bibliotheek. De digitale bibliotheek en de fysieke bibliotheek zijn immers geen afzonderlijke entiteiten. De bibliotheek is een hybride organisatie die zich op talloze manieren en in talloze verschijningsvormen manifesteert: fysiek, digitaal, stand alone en samen met andere instellingen. De digitale bibliotheek bestaat niet los van de fysieke bibliotheek, net zomin als er een fysieke bibliotheek zonder digitale toepassingen bestaat.

Het gaat dan ook niet langer om de vraag: hoe ziet de digitale bibliotheek van de toekomst eruit? Het gaat om de vraag: hoe kan de toekomstige openbare bibliotheek van waarde zijn voor zoveel mogelijk burgers!

5.2. Leesbevordering en mediawijsheid

5.2.1 Leesbevordering

In een tijd dat er minder gelezen wordt en groeiende taalachterstanden ontstaan, is voor de openbare bibliotheek als kenniscentrum voor lezen een belangrijke rol weggelegd. Immers een goede taal- en leesontwikkeling vergroot de kansen, waar met name kinderen in hun latere leven veel baat bij hebben

Waar het gaat om leesbevordering en leesplezier bij kinderen, ligt het voor de hand dat bibliotheken nauw samenwerken met basisscholen. De school richt zich daarbij specifiek op het aanleren van de technische vaardigheden. De bibliotheek zet haar expertise in om daar het plezier in lezen aan toe te voegen. Deze combinatie maakt dat kinderen vlotte lezers worden en blijven. Planmatig samenwerken, gebaseerd op het monitoren van de activiteiten rond leesbevordering en mediawijsheid, zijn de inzet van gewenste strategische verbinding tussen bibliotheek en school. De elementen collectie en vakmanschap zijn hierbij onlosmakelijk verbonden. (zie ook hoofdstuk 6)

Daarnaast zet de bibliotheek in op mensen met een (taal)achterstand en neemt zij deel aan programma's in het kader van het verbeteren van de taalontwikkeling voor kinderen en jongeren. Voorbeelden zijn Boekstart, het Makkelijk Lezen Plein en het 4You!

Op het gebied van de bestrijding van de laaggeletterdheid zet de bibliotheek sterk in op de *preventie* van laaggeletterdheid. Zij kiest uitdrukkelijk voor het verbeteren van de geletterdheid van kinderen en jongeren die niet graag of nauwelijks lezen en daardoor de noodzakelijke leescompetenties missen. De volwassen laaggeletterden bedient de bibliotheek vanuit haar collectie en daarbij is de bibliotheek facilitair aan de taalaanbieder(s) op lokaal niveau.

5.2.2 Mediawijsheid

Bibliotheek aan den IJssel wil meer dan tot nu toe activiteiten ontwikkelen in het kader mediaeducatie en op die manier de mediawijsheid vergroten. Het verbeteren van de informatievaardigheden van kinderen is een onderdeel van het opbrengst gericht samenwerken met het onderwijs. Ook voor senioren zet de bibliotheek in op het verbeteren van de mediawijsheid. Daarbij zoekt de bibliotheek samenwerking met andere partijen die senioren bereiken en werken aan de emancipatie van deze doelgroep. Het is de ambitie van de bibliotheek om haar Anders Lezen Punt uit te laten groeien tot een mediabar waar vooral senioren kennis kunnen maken met nieuwe lees- en informatiemogelijkheden.

Deze ambities wil Bibliotheek aan den IJssel realiseren naast de reguliere dienstverlening zoals deze de laatste jaren is uitgevoerd, door te investeren in het kennisniveau en de vaardigheden van de medewerkers en door meer samen te werken met partners op sociaal en cultureel terrein.

5.3 Ondernemende netwerkpartner

Bibliotheek aan den IJssel is al een belangrijke samenwerkingspartner in de lokale gemeenschappen van en levert een bijdrage aan een samenhangende sociaal-culturele infrastructuur in de beide gemeenten. Lokaal heeft de bibliotheek een uitstekende relatie met het basisonderwijs. Ook de relatie met natuurlijke samenwerkingspartners als ouderenorganisaties, theater,

muziekonderwijs, historische verenigingen en boekhandels is van oudsher goed. In de beleidsperiode zal de bibliotheek onderzoek doen om de mogelijkheden te bekijken voor allianties met (nieuwe) partners die het beste aansluiten bij de doelstellingen van de bibliotheek.

In het Bibliotheeknetwerk wordt samenwerking gezocht binnen de Stichting Bibliotheekenoverleg Zuid-Holland (BOZH)

5.4 Intensieve samenwerking in de regio

Bibliotheek aan den IJssel maakt onderdeel uit van het regioconvenant Rijnmond.

Binnen het convenant is uitgesproken dat meerdere bibliotheken intensief met elkaar willen gaan samenwerken. Vooral op het gebied van ondersteuning (P&O, financiën) en inhoudelijke taken (Educatie en Media). Taken die nu door iedere bibliotheek afzonderlijk worden uitgevoerd, kunnen worden samengebracht. De verzelfstandiging van Bibliotheek Rotterdam (van Gemeentebibliotheek naar een stichting) zal hierin een grote rol spelen. Met de bibliotheken aan de oost kant van Capelle – en de zuidkant van Krimpen aan den IJssel wordt op inhoudelijke gebieden samengewerkt.

6 Van Visie naar actie

- De burger participeert in de dynamische bibliotheek
- Focus richten op bijzondere doelgroepen

6.1 De burger participeert in de dynamische bibliotheek

Omarm de klant, kies voor de toekomst. En met die klant bedoelt de bibliotheek in eerste instantie de bestaande leden. De huidige klanten vormen de basis voor vernieuwingen. Hoe beter je er in slaagt je klanten vast te houden, des te steviger is het fundament waarop je als Bibliotheek aan den IJssel bouwt aan de toekomst. De persoonlijke voorkeuren, leerstijlen en de mate waarin klanten informatievaardigheden beheersen, zijn leidend voor de manier waarop Bibliotheek aan den IJssel haar diensten verleent. Het dienstverleningsconcept wordt meer gepersonaliseerd en geactualiseerd naar moderne klantwaarden. Veel burgers zijn in staat om zelfstandig keuzes te maken en verantwoordelijk te zijn voor hun eigen leven als daarvoor de juiste instrumenten worden aangereikt.

Bibliotheek aan den IJssel wil haar klanten beter leren kennen door onderzoek te doen naar de behoeften van verschillende klantsegmenten om daarmee een meer markt- en maatgerichte dienstverlening te bieden. Dit vraagt ook om regionale aanpak, zodat de samenwerking van de verschillende bibliotheken de meerwaarde voor de klant kan betekenen. Om burgers actief bij Bibliotheek aan den IJssel te betrekken is een andere vorm van denken nodig, een andere manier van kijken. Het actief betrekken van burgers bij de bibliotheek biedt voor

beide meerwaarde. Bibliotheek aan den IJssel wil ruimte bieden aan de betrokken inwoner die zijn/haar kennis wil doorgeven aan anderen en die zich vanuit een maatschappelijke betrokkenheid wil inzetten voor het organiseren van lezingen en het geven van cursussen. De burger participeert en wordt een deskundige partner die waarde toevoegt.

6.2 Focus richten op bijzondere doelgroepen

Bibliotheek aan den IJssel is er voor alle burgers in de samenleving en biedt een kwalitatief hoogwaardige collectie van zowel fysieke als digitale informatiebronnen aan. Tegelijk geeft Bibliotheek aan den IJssel vanuit haar educatieve opdracht speciale aandacht aan bijzondere doelgroepen in de samenleving.

- *Kinderen*

Taalontwikkeling is essentieel voor kinderen van nul tot zes jaar. Voor 0 en 1 jarigen is dit jaar gestart met het programma Boekstart. Voor de groep 2 tot 4 jarigen heeft Bibliotheek aan den IJssel veel contact met de peuterspeelzalen en kinderdagverblijven (VVE). Bibliotheek aan den IJssel ontwikkelt samen met de ondersteunende onderwijspartners en de bibliotheekbranche programma's om achterstand bij deze groep te voorkomen en te bestrijden. Het bibliotheekbereik onder de jeugd is op een hoogtepunt in de leeftijdscategorie van 9 tot 12 jaar. In Capelle werken 25 basisscholen en in Krimpen 11 basisscholen samen met Bibliotheek aan den IJssel. Het gaat daarbij tot nog toe een klant – leverancierrelatie. De bibliotheek wil deze relatie ombouwen tot een strategische samenwerkingsrelatie waarin wederzijdse afhankelijkheid centraal staat. Daarnaast is er een cultuureducatiemenu (Cultuurwijzer in Capelle en Kunst+ in Krimpen) waar Bibliotheek aan den IJssel samen met andere culturele instellingen een aanbod heeft voor alle basisscholen in Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel. Voor kinderen is het belangrijk om op een juiste wijze om te gaan met de grote hoeveelheid informatie die op hen afkomt. Mediawijsheid, het leren omgaan met (digitale) informatiebronnen, is dan ook een speerpunt in de relatie met kinderen en scholen en moet een doorlopende lijn hebben naar het voortgezet onderwijs. Hoewel mediawijsheid zich niet alleen richt op de jeugd, maar op alle burgers, legt Bibliotheek aan den IJssel allereerst het accent op kinderen en jongeren aan het begin van de keten en docenten en opvoeders aan de educatiekant.

- *Jongeren*

Na de basisschool begint een daling van het bibliotheekbezoek. Die lijn zet door totdat jongeren ongeveer twintig jaar zijn. Tieners gaan vooral naar de bibliotheek omwille van school en minder omwille van het leesplezier. Ze vinden de bibliotheek stoffig en saai. De ervaring leert dat het stoffige imago bijgesteld kan worden door aan te sluiten bij de belevingswereld en de beeldcultuur van

jongeren. Zij zullen bij de ontwikkeling van hun bibliotheek worden betrokken via actieve vormen van jongerenparticipatie en maatschappelijke stage. Samenwerking met het onderwijs is hierbij cruciaal. De bibliotheek kiest er voor om jongeren in het VMBO (tot 16 jaar) via het onderwijs te bereiken. Projecten samen met scholen op de terreinen leesbevordering en mediawijsheid dragen er zorg voor dat de bibliotheek een rol blijft spelen in het leven van jongeren. De overige jongeren bedient de bibliotheek vanuit haar collectie.

Bibliotheek aan den IJssel verzorgt bovendien samen met de overige culturele aanbieders een cultuureducatieprogramma (Cultuurwijzer V.O./Kunstplus) voor het voortgezet onderwijs in het kader van het CKV. Het is belangrijk dat jongeren kritisch naar media leren kijken en goed met media kunnen omgaan. Zo kunnen zij de mogelijkheden van (nieuwe) media ten volle benutten. En zo kunnen zij zichzelf ook beschermen tegen de mogelijke negatieve effecten van de stortvloed van media-uitingen. Bibliotheek aan den IJssel als gids kan hier een begeleidende rol spelen.



- *Ouderen*

Met de toename van het aantal ouderen groeit de vraag naar aangepaste informatie- en leesmogelijkheden. Senioren participeren langer dan vroeger zelfstandig in de samenleving. De bibliotheek sluit haar dienstverlening daar op aan. Senioren en andere groepen die niet in staat zijn naar de centrale bibliotheek te komen kunnen een beroep doen op de boek-aan-huis dienst of gebruik maken van servicepunten in de wijk. Zij onderkent de ontwikkeling in de woonvormen voor senioren waarin lees- en internetcafés onderdeel zijn van de service aan de bewoners en zoekt daarin actief samenwerking. Bibliotheek aan den IJssel investeert in de dienstverlening voor ouderen door een bijzondere programmering van mediawijsheid, aansluitend op de leesbehoeften. Hiervoor werkt Bibliotheek aan den IJssel samen met diverse instellingen en partijen als Seniorweb. Het Anders Lezen Punt in de bibliotheek informeert mensen over andere vormen van 'lezen'. Het is de ambitie van de bibliotheek om dit punt uit te bouwen tot een mediabar. Desgewenst wijst de bibliotheek door naar het Loket Anders Lezen waar mensen met een leeshandicap voor hen geschikte boeken, kranten en tijdschriften, onder andere in gesproken vorm, kunnen lenen.

- *Servicepunten*

In Capelle aan den IJssel zullen servicepunten gecreëerd worden, te beginnen in de wijken Schollevaar en 's-Gravenland. Hierbij zal een collectie voor de jeugd t/m 12 jaar aanwezig zijn en een speerpuntcollectie (spanning, romantiek, sprinters en actueel Nederlands) voor pashouders boven de 55 jaar. Ook kunnen alle pashouders in de wijk hun materialen afgeven en ophalen. Twee dagdelen per week zal personeel aanwezig zijn, die ook kunnen assisteren bij het digitaal aanvragen.

- *Laaggeletterden*

De bibliotheek zet vooral in op de preventie van laaggeletterdheid door strategisch samen te werken met het onderwijs en specifieke service voor kinderen en jongeren met leesproblemen of een taal- of leesachterstand. Volwassenen die zich bekwamen in lezen of de Nederlandse taal worden bediend vanuit de collectie. De collectie is facilitair aan de taalaanbieders die actief zijn in het werkgebied. Inburgeraars, meer en meer zelfstandig verantwoordelijk voor hun inburgering en laaggeletterden, is daarbij de belangrijkste doelgroep. In de gemeente Capelle zijn naar schatting 7500 laaggeletterden in de leeftijdscategorie 15 tot 74 jaar, in de gemeente Krimpen zijn dit ongeveer 3300 personen.¹⁰

Laaggeletterdheid is een veelvuldig voorkomend en verstopt fenomeen. Laaggeletterdheid vergroot de kans op maatschappelijk isolement, werkloosheid, uitkeringsafhankelijkheid, gering loopbaanperspectief, wonen in achterstandswijken, doorgeven van achterstanden aan kinderen, laag zelfbeeld, afhankelijkheid en gebrek aan autonome zelfsturing. De aanpak van het bibliotheek laaggeletterdheid sluit aan op het landelijke en lokale prioriteitsbeleid. De informatiemedewerkers zijn getraind in het begeleiden van laaggeletterde klanten.

7. In een notendop

- Met publieke en regionale partners zijn allianties aangegaan en worden vormen van gecombineerde dienstverlening aangeboden;
- De functie van de bibliotheek is breder geworden;
- Het dienstverleningsconcept is gepersonaliseerd en geactualiseerd naar moderne klantwaarden;
- Bibliotheekservicepunten worden waar mogelijk gecombineerd met andere instellingen. Hiermee krijgen meer inwoners toegang tot de bibliotheek;
- Meer focus met minder middelen;
- Participatie van de klanten;

¹⁰ Alle inwoners doen mee! Actieplan laaggeletterdheid 2007-2010/Vooronderzoek laaggeletterdheid Stadsregio Rotterdam, CINOP 2006

- Inzet op strategische samenwerking met het onderwijs;
- Competenties voor de medewerkers, die aansluiten bij de ambities van nieuwe bibliotheek.

Vergroten van publieksdeelname blijft ook een belangrijk onderwerp en verbindt de speerpunten met elkaar:

- Kansen creëren voor kwaliteit in het werkgebied;
- Werken aan een herkenbaar een imago in het werkgebied;
- Accent leggen op (cultuur)educatie;
- Positioneren in de maatschappelijke ketenstructuur;
- Bruggen bouwen naar (regio)partners;
- Werken volgens de code Cultural Governance;
- Van hybride naar geïntegreerde bibliotheek:
 - Hybride
 - aansluiting fysieke bibliotheken op landelijke backbone;
 - lokale bibliotheek blijft de toegangspoort;
 - Geïntegreerde bibliotheek
 - klant kiest zelf langs welke(digitale) kanalen hij diensten afneemt;
 - kanalen onderling congruent;
 - landelijke formules;

